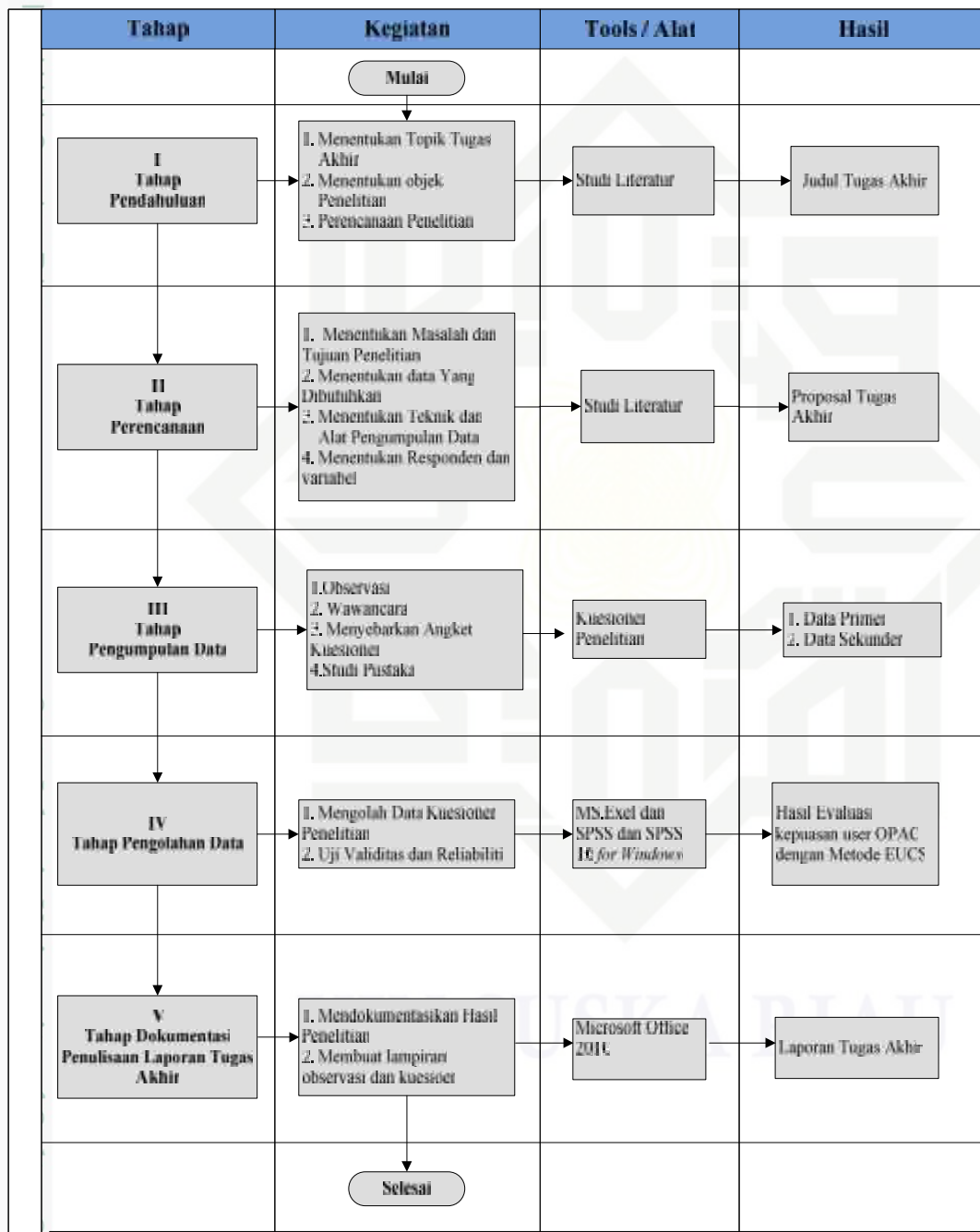


1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini, ada beberapa tahap yang akan dilakukan dan tergambar pada gambar 3.1 di bawah ini :



Gambar 3.1 *Flowchart* metodologi penelitian

3.1.

Tahap Pendahuluan

Pada tahapan pendahuluan ini kegiatan yang dilakukan adalah :

1) Menentukan topik tugas akhir

Kegiatan pertama yang dilakukan adalah menentukan topik permasalahan yang akan dibahas pada penelitian tugas akhir ini. Adapun topik dalam penelitian tugas akhir ini adalah Evaluasi Tingkat Kepuasan Layanan *User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau “(Studi kasus: Perpustakaan UIN Suska Riau)”.

2) Menentukan Objek Penelitian

Kegiatan kedua dalam tahapan pendahuluan ini adalah menentukan objek penelitian. Adapun objek yang dipilih adalah para pengguna *OPAC* pada Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3) Perencanaan Penelitian

Langkah selanjutnya adalah merencanakan bentuk penelitian yang akan di buat. Setelah melakukan studi literatur, studi pendahuluan, dan observasi, maka di buatlah rencana penelitian untuk Tugas Akhir ini, yaitu Evaluasi Tingkat Kepuasan *Layanan User On-Line Public Access Catalogue (OPAC)* Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)* dan Analisa data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu *Importance Performance Analysis (IPA)* dan Indeks Kepuasan Pengguna (IKP). Hasil dari tahap pendahuluan ini adalah judul proposal Tugas Akhir. Setelah judul di dapat, maka di lanjutkan ketahap selanjutnya yaitu tahap kedua tahap perencanaan.

3.2.

Tahap Perencanaan

Dalam Tahap perencanaan yang merupakan tahap awal penelitian, kegiatan yang di lakukan di antaranya adalah :

1) Membuat Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian pada tahap ini dirumuskan permasalahan apa yang akan dikaji

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan menentukan batasan masalahnya serta menjelaskan tujuan dan manfaat penelitian.

2) Menentukan Data yang Dibutuhkan

Untuk mempermudah penulis dalam melakukan analisis, maka perlu di tentukan beberapa data seperti:

- a. Teori-teori yang berhubungan dengan *evaluasi*, populasi, sampel dan *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Importance Performance Analisis (IPA)*, dan *Indeks Kepuasan Pengguna(IKP)*
- b. Menentukan data primer dan data sekunder.

3) Menentukan Teknik dan Alat Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.

Teknik dan alat pengumpulan data sangat penting untuk mendapatkan data yang di butuhkan. Untuk menentukan teknik, maka di lakukanlah studi literatur, studi pendahuluan, dan observasi untuk memastikan apakah alat yang di tentukan bisa di terapkan di objek penelitian. Setelah teknik pengumpulan data di tentukan, maka di tentukanlah alat untuk mengumpulkan datanya, yaitu kuesioner, wawancara, dan studi literatur.

4) Menentukan Responden dan Variabel

Kuesioner di sebarakan kepada 100 responden yang merupakan pengguna OPAC di Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Jumlah populasi yang diambil berdasarkan data mahasiswa aktif semester genap tahun ajaran (2014-2015) pada bagian Akademik Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau data mahasiswa aktif semester genap 25100 mahasiswa, maka didapat jumlah 100 responden mahasiswa dengan pengolahn data populasi dan sample menggunakan rumus Slovin. Penelitian ini menggunakan *End User Computing Satisfaction (EUCS)* yang terdiri dari lima variabel : isi (*content*), keakuratan (*accuracy*), bentuk (*format*), kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan ketepatan waktu (*timeliness*).



3.2.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang di lakukan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif yaitu menggambarkan atau menguraikan tentang karakteristik dari suatu keadaan objek yang diteliti. Fungsi analisis deskriptif adalah untuk memberikan gambaran umum tentang data yang telah diperoleh. Analisis kuantitatif adalah penelitian yang di gunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu yang representatif , pengumpulan data lapangan dengan menggunakan kuesioner, analisis data bersifat kuantitatif menggunakan statistik.

3.2.2 Sumber Data

Adapun data-data yang dikumpulkan pada saat penelitian ada dua yaitu data primer dan data sekunder

a. Data Primer

Data primer adalah data yang secara langsung di ambil dari sumber aslinya, melalui narasumber yang tepat dan di jadikan responden dalam penelitian ini. Adapun data primer dari penelitian yaitu mahasiswa pengguna *OPAC* serta hasil observasi, wawancara mengenai kekurangan dan permasalahan apa saja yang terjadi di dalam proses penggunaan *OPAC*.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah tersedia, sehingga proses yang di lakukan hanya mengumpulkan data tersebut. Adapun data sekunder yang di peroleh penulis adalah data dari buku-buku, jurnal terdahulu dan informasi dari internet yang berhubungan dengan penelitian evaluasi kepuasan layanan *OPAC* .

3.3 Tahap Pengumpulan Data

Tahap ini merupakan tahap yang di lakukan setelah tahap perencanaan. Setelah data di tentukan, maka selanjutnya adalah mengumpulkan data tersebut. Tahapan ini berisi tentang dalam pengumpulan data, baik data primer maupun data sekunder. Tahapan diantaranya adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

a. Observasi

Melakukan pengamatan langsung ke objek penelitian untuk lebih mengetahui permasalahan yang diteliti dari kondisi di lapangan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung di lingkungan Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yaitu mahasiswa yang menggunakan layanan *OPAC*, serta alur dalam layanan penggunaan *OPAC*, dan apa saja kendala-kendala yang sering dialami mahasiswa saat menggunakan *OPAC* dalam layanan perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

b. Wawancara

Peneliti bertatap muka langsung dengan sumber informasi untuk mengajukan pertanyaan-pertanyaan langsung. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara dengan mahasiswa dan mahasiswi di perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, yaitu mengenai seputar *OPAC*.

c. Menyebarakan Angket Kuesioner

Kuesioner disebarkan kepada responden yang dipilih, ada 100 responden. Jumlah populasi yang diambil berdasarkan data mahasiswa aktif semester genap tahun ajaran (2014-2015) pada bagian Akademik Rektorat Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, data mahasiswa aktif semester genap 25100 mahasiswa, maka didapat jumlah 100 responden mahasiswa dengan pengolahan data populasi dan sampel menggunakan rumus Slovin.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka dilakukan dengan mencari referensi tentang evaluasi tingkat kepuasan layanan user On-line publik akses katalog (*OPAC*), metode *End User Computing Satisfaction (EUCS)*, *Importance Performance Analysis (IPA)*, dan *Indeks Kepuasan Pengguna* penelitian dilakukan pada perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

3.4 Tahap Pengolahan Data dan Analisa Data

Pengolahan data dilakukan menggunakan teknik analisis statistik dengan *tools* atau alat berupa aplikasi, yaitu aplikasi SPSS 16. Dengan aplikasi ini, dilakukanlah pencarian terhadap jawaban dari kuisioner yang disebar untuk mengetahui persentase dari masing-masing butir pertanyaan yang berikan. Hasil dari pengolahan data inilah yang akan di jadikan bahan untuk di analisis.

3.4.1 Mengolah Data Kuesioner Berdasarkan Variabel EUCS.

Dalam penetapan variabel untuk membuat kuesioner maka peneliti menggunakan variabel dalam kuesioner berdasarkan konstruk metode *End User Computing Satisfaction*. Berikut variabel berdasarkan konstruk *EUCS*.

Tabel 3.1 Indikator dari Setiap Variabel *End User Computing Satisfaction (EUCS)* Menurut Wynne W. Cin dan Matthew K.O. Lee (2000).

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk	Kuesioner
ISI	1. Isi informasi referensi dari OPAC memenuhi kebutuhan.	1
	2. OPAC memberikan isi informasi referensi yang memadai.	2
	3. Hasil output yang diberikan OPAC memenuhi kebutuhan.	3
	4. OPAC memberikan jumlah yang tepat isi informasi referensi untuk kebutuhan.	4

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk	Kuesioner
AKURAT	1. OPAC merupakan sistem yang akurat.	1
	2. OPAC memberikan informasi yang benar.	2
	3. OPAC memberikan informasi yang akurat.	3
	4. OPAC memberikan informasi terpercaya.	4

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau	5. OPAC bebas dari kesalahan/ error.	
----------------------------------	--------------------------------------	--

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk	Kuesioner
FORMAT	1. OPAC memberikan bentuk format output informasi yang bermanfaat.	1
	2. OPAC menghasilkan bentuk informasi output dengan hasil yang jelas.	2
	3. Bentuk tata letak informasi output OPAC memuaskan.	3
	4. OPAC memiliki tampilan menarik dan tampilan warna yang serasi.	4

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk	Kuesioner
KEMUDAHAN	1. OPAC mudah untuk digunakan.	1
	2. Interaksi anda dengan OPAC jelas dan dapat dimengerti.	2

Konstruk Penelitian	Dimensi Konstruk	Kuesioner
KETEPATAN WAKTU	4 Mendapatkan informasi yang dibutuhkan lebih cepat dengan menggunakan OPAC.	1
	5 OPAC memberikan informasi yang up-to-date.	2
	6 OPAC menyediakan informasi pada waktu yang tepat.	3

Sumber : Wynne W. Cin & Matthew K.O. Lee (2000)

Peneliti menyebarkan kuesioner yang berisi pertanyaan-pertanyaan yang akan di sebarakan untuk di isi oleh mahasiswa pengguna layanan *OPAC*. Dalam penelitian ini penulis menggunakan kuisisioner bersifat terbuka. Kuesioner di ajukan dengan menggunakan skala Likert, meliputi angka 1 samapai dengan 4. Urutan untuk skala ini menggunakan 4 angka penelitian, sebagai berikut :

Tabel 3.2 Pengukuran Skala Untuk Tingkat Kinerja

Bobot	Skala	Kode
4	Sangat Setuju	SS
3	Setuju	S
2	Kurang Setuju	KS
1	Tidak Setuju	TS

Sumber : Hermanto (2008)

Tabel 3.3 Pengukuran Skala Untuk Tingkat Kepentingan

Bobot	Skala	Kode
4	Sangat Penting	SP
3	Penting	P
2	Kurang Penting	KP
1	Tidak Penting	TP

Sumber : Hermanto (2008)

3.5 Uji Validasi

Validitas angket di lakukan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu pertanyaan dalam angket yang di gunakan. Kriteria pengambilan keputusan yang di gunakan dalam pengujian ini adalah jika $r_{hitung} > r_{tabel}$. Nilai r Tabel pada penelitian ini adalah 0.16.

3.6 Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas di lakukan untuk mengetahui apakah butir-butir pernyataan dalam angket betul-betul *reable* dan konsisten untuk mengukur gejala yang sama pada responden. Pengujian reliabilitas di lakukan dengan menggunakan metode *Cronbach Alpa*. Suatu pernyataan dinyatakan *reliable* apabila nilai *Cronbach Alpa* lebih besar dari 0,60.

3.7 Tahap Penulisan Laporan

Tahap penulisan laporan penelitian merupakan tahapan dokumentasi,



mulai dari awal penelitian sampai akhir. Hasil dokumentasi tersebut di gunakan sebagai rekomendasi atas masukan bagi pihak perpustakaan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, untuk acuan memperbaiki *OPAC* perpustakaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

